

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE



Conformément aux articles R.242-48 à R.242-61 du Code rural et de la pêche maritime, au Code de la santé publique et au Code de déontologie vétérinaire.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement.

La clinique vétérinaire des Bords de l'Adour effectue des actes médicaux et chirurgicaux sur les petits animaux de compagnie.

1- Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire des bords de l'Adour », conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires [http:// www.veterinaire.fr](http://www.veterinaire.fr).

Clinique Vétérinaire des Bords de l'Adour

Établissement de Soins Vétérinaires (ESV)

65 avenue Georges Clémenceau – 40100 Dax

05.58.74.60.99

contact@cliniquevetodax.fr

SAS Vétérinaires Bords de l'Adour - Groupe Fovéa

SIRET 40897943300013 - TVA FR55408979433

2- Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi : de 08h30 à 12h30 et de 14h à 19h

Samedi : 08h30 à 13h00.

Ces horaires d'ouverture sont indicatifs et ne sauraient être opposés au vétérinaire en cas de fermeture.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations sans rendez-vous, pendant les heures d'ouverture, sont possibles en fonction de l'urgence et de la disponibilité du vétérinaire.

Aux heures de fermeture de la clinique, les clients sont invités à contacter le service de garde au 05.58.74.60.99.

3- Espèces traitées

Le clinique vétérinaire des Bords de l'Adour traite habituellement les chiens et les chats, occasionnellement les lagomorphes et les rongeurs.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente et de basse-cour.

4- Personnel affecté aux soins des animaux Personnel vétérinaire

- Michel CAST, Docteur Vétérinaire, Diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse, n°ordinal 12229
- Martine CAST, Docteur Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Toulouse, n°ordinal 12712

Personnel non vétérinaire

- Delphine SANGLAR, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 5
- Océane SZENDROVICS, Assistante Spécialisée Vétérinaire, échelon 5

5- Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire

A. MÉDECINE GÉNÉRALE ET CHIRURGIE GÉNÉRALE

- Consultation de médecine générale, vaccination et médecine préventive
- Consultation de médecine : dermatologie (examens cutanés, lampe Wood),
- cancérologie (ponction de masse à visée diagnostique)
- Chirurgie de convenance, chirurgie des tissus mous (cutanées, mammaires, digestives, etc.), sous anesthésie générale fixe ou gazeuse, bistouri électrique
- Soins dentaires (détartrage, retrait) : sous anesthésie

Référés et spécialistes : pour les actes nécessitant du matériel ou une compétence spécifique, la clinique vétérinaire collabore avec le Dr Iban IRUBETAGOYENA, spécialiste en chirurgie vétérinaire.

B. IMAGERIE MÉDICALE

- Radiographique numérique à capteur plan
- Echographie : appareil GE Healthcare (une sondes cardiologique, une sonde électronique multifréquence)

C. CHIRURGIE GÉNÉRALE, ANESTHÉSIE ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Le protocole anesthésique est fonction de la nature de l'état clinique de l'animal. Un bilan sanguin préanesthésique peut être réalisé après accord du propriétaire.

L'anesthésie peut être induite et entretenue soit par injection d'anesthésique, soit par anesthésie volatile au moyen d'un poste d'anesthésie gazeuse.

L'analgésie est effectuée à l'aide d'anti-inflammatoires et opioïdes injectables.

D. ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VÉTÉRINAIRE

Analyses internalisées

- Cytologie
- Biochimie sanguine (SCIL element RC)
- Ionogramme (SCIL element DC)
- Hématologie (SCIL ABC plus)
- Endocrinologie (Cube Vet + Speed Reader)
- Examens microscopiques (RAL)
- Tests rapides (par ex speed test FeLV FIV, corona/parvo/giardia)
- Analyses urinaires (SCIL Vet SA)

Analyses externalisées

- Histologie
- Génétiques
- Analyses spéciales

E. HOSPITALISATION ET RÉVEIL ANESTHÉSIQUE

L'hospitalisation se déroule dans un chenil pour les chiens et les chats.

Le chenil est chauffé, si besoin des moyens de réchauffement sont prévus (Souffleur à air pulsé, tapis chauffant, lampe chauffante, bouillottes).

Si nécessaire, les administrations de fluides seront réalisées via des pompes à perfusion. La surveillance du réveil anesthésique s'effectue dans le chenil.

F. PHARMACIE VÉTÉRINAIRE

Délivrance au chevet du malade.

Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle.

L'article L5143-2 et 6 du Code la Santé Publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments.

Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrit. Il n'a pas le droit de tenir « officine ouverte » c'est-à-dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire.

Sinon, muni de l'ordonnance établie par le vétérinaire, vous pouvez vous rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour vous faire délivrer les médicaments.

G. NUTRITION

La clinique a à disposition ou sur commande des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les lapins :

- Aliments diététiques
- Aliments physiologiques
- Aliments de réhydratation et de convalescence

H. VENTE DE PRODUITS D'HYGIÈNE

- Antiparasitaires externes et antiparasitaires internes
- Soins dermatologiques, soins d'hygiène
- Hygiène buccodentaire
- Matériel de transport

6- Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24.

Les visites aux animaux hospitalisés ont lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture de la clinique vétérinaire.

En dehors des heures d'ouverture de l'établissement, les animaux hospitalisés ne sont pas surveillés en permanence, mais font l'objet de visites régulières si l'état de l'animal le nécessite.

7- Permanence et continuité des soins

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.

En dehors des heures d'ouverture de la clinique vétérinaire, nous faisons partie d'un service de garde mutualisé que vous pouvez joindre au 05.58.74.60.99.

8- Risques thérapeutiques, anesthésiques, liés à la contention et consentement éclairé du client

Toute manipulation, tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient, sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un animal présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque pour ce dernier ou le personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

9- Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document pourra donner lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10- Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation à ses frais conformément à la réglementation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la Société **Anima Care**, la crémation individuelle ou plurielle du corps, avec ou sans restitution des cendres, accompagnée ou confiée. Toute demande de crémation devra être validée par une convention remplie et signée par le client.

Les frais de crémation, ainsi que ceux afférents à la crémation, sont à la charge du client.

11- Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure. Lorsque la sécurité des personnes ne peut être assurée, nous nous réservons le droit de refuser l'accueil d'un animal particulièrement dangereux, catégorisé ou non.

12- Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie où l'animal a été trouvé. Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés.

13- Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes sont affichés en salle d'attente.
Le détail d'ensemble des tarifs est consultable à l'accueil sur demande.

Le montant à régler correspond à la somme TTC des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact. Dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client. Chaque dépassement de palier devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

14- Modalités de règlement

La totalité des honoraires doit être acquitté comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales).

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non- respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

15- Responsabilité Civile Professionnelle

Une assurance en responsabilité civile professionnelle a été souscrite auprès de la société :
MAAF Assurances – Place Camille Bouvet 40100 DAX

16- Médiateur de la consommation

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire, non professionnel, et tout vétérinaire membre de l'ordre des vétérinaires et inscrit au tableau.
Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litige de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire
Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires
34 rue Bréguet
75011 PARIS

17- Litiges

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie et sous le contrôle d'un conseil de l'ordre.

En cas de différend relevant de la déontologie, le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Nouvelle Aquitaine peut être sollicité :

CROV NOUVELLE AQUITAINE

40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux,

Tél : 05 56 24 56 93

cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr

18- Loi "Informatique et libertés", secret professionnel

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), le client dispose d'un droit d'accès, de modification, et de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire des bords de l'Adour.

La clinique vétérinaire utilise le logiciel métier GmVet pour la gestion des fichiers clients et animaux.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.